

## ***Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Pusat Kesihatan Utm Skudai, Johor***

*Nur Azlinda Kasma Azizan Kamal Abdul Nasir, Yusof Boon*

### **ABSTRAK**

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia (UTM) terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM Skudai, Johor. Aspek kepuasan pelajar yang dikaji adalah keberkesanan rawatan, kemudahan/fasiliti, adab interpersonal dan kebolehdapatan. Sampel kajian ini adalah berdasarkan pensampelan Krejcie dan Morgan (1970) iaitu seramai 331 orang responden yang terdiri daripada pelajar Fakulti Pendidikan UTM telah dipilih. Kajian ini berbentuk deskriptif di mana analisis data dilakukan dalam bentuk min, frekuensi, peratusan, ujian-T dan ANOVA dengan menggunakan perisian Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versi 14.0. Soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian dengan nilai Alpha Cronbach adalah 0.774 yang menunjukkan bahawa kebolehpercayaan soal selidik diterima.

### **ABSTRACT**

*This study was conducted to determine Faculty of Education students' satisfaction against quality services of Universiti Teknologi Malaysia (UTM) Health Centre. Aspects of student satisfaction that investigated were the effectiveness of treatment, facilities, interpersonal manners and availability. The sample of this study is based on Krejcie and Morgan (1970) sampling. A total of 331 respondents from the Faculty of Education students have been selected. This study is descriptive in which the data were analyzed in the form of mean, frequency, percentage, t-tests and ANOVA using SPSS Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 14.0. The questionnaire is used as instrument in this study with the Cronbach Alpha value is 0.774 indicates that the reliability of the questionnaire was received.*

### **Pengenalan**

Pada masa sekarang sektor perkhidmatan merupakan salah satu sektor yang menjadi pendorong kepada perkembangan ekonomi negara. Sektor berasaskan perkhidmatan ini menjadi tunjang utama kepada organisasi dalam berbagai-bagai bidang seperti perbankan, kesihatan, perhotelan, telekomunikasi dan sebagainya. Menurut Buttle (1996), kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan merupakan pembeza utama antara satu organisasi dengan organisasi yang lain. Organisasi kesihatan seperti klinik atau hospital contohnya diwujudkan bagi memenuhi keperluan masyarakat dalam membantu menyelesaikan pelbagai masalah yang berkaitan dengan kesihatan. Oleh itu, kualiti perkhidmatan di bidang

kesihatan tidak dapat disamakan dengan kualiti perkhidmatan di bidang-bidang lain walaupun *core bussiness* bagi semua bidang ini adalah berasaskan perkhidmatan.

Bagaimanakah caranya untuk mengukur kualiti perkhidmatan? Menurut Gronroos (1983), pengukuran kualiti perkhidmatan adalah berdasarkan kepada tanggapan dan penilaian pengguna. Pengguna akan menilai kualiti perkhidmatan yang ditawarkan berdasarkan kepada keupayaan perkhidmatan tersebut dalam memenuhi kehendak dan keperluan pengguna. Dengan kata lain, kualiti perkhidmatan adalah abstrak (*abstract*) dan bersifat elusif (*elusive construct*). Keadaan ini kerana wujudnya ciri-ciri tidak kelihatan (*invisible*), tidak boleh dipegang (*intangibility*), heterogen (*heterogeneity*) dan tidak boleh terpisah (*inseparability*) daripada produktiviti (*production*) dan penggunaan (*consumption*) yang menjadikannya unik (Berry *et al.*, 1985). Manakala dari segi perubatan pula, Program Kepastian Kualiti Malaysia mendefinisikan kualiti kepada mendapatkan keputusan yang paling optima untuk seseorang pesakit, mengelakkan komplikasi 'iatrogenik', memberi perhatian kepada keperluan pesakit serta keluarga dengan cara yang paling berkesan (Ministry of Health, 1990).

Apabila disebut tentang kualiti perkhidmatan, maka pasangannya adalah kepuasan pelanggan. Kotler dan Armstrong (1999) menyatakan bahawa kepuasan pelanggan membawa keuntungan kepada organisasi. Ianya merupakan petunjuk terbaik kepada keuntungan masa depan sesebuah organisasi. Dalam konteks perkhidmatan kesihatan umpamanya, sekiranya pesakit merasa puas dengan apa yang diberikan, maka ini akan memberi satu gambaran yang positif terhadap organisasi kesihatan tersebut kerana telah berjaya memahami dan memberi apa yang diperlukan oleh pelanggan. Maka, pesakit tidak akan keberatan untuk mendapatkan perkhidmatan kesihatan di organisasi kesihatan terbabit. Inilah yang dikatakan bahawa kepuasan pelanggan dapat memberi keuntungan kepada organisasi sama ada dari segi material dan juga imej sesebuah organisasi.

Menurut Ilgen (1971), pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan satu cara untuk menentukan keberkesanan organisasi dalam menawarkan perkhidmatan yang berkualiti. Pelanggan mengharapkan perkhidmatan yang tertentu daripada organisasi dan organisasi mempunyai tanggungjawab untuk memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Sekiranya pelanggan mendapat kepuasan daripada perkhidmatan yang diberikan maka organisasi tersebut telah mencapai keberkesanan dalam menawarkan perkhidmatan mereka terhadap pelanggan. Hasil daripada kajian (Haliza *et al.*, 2003) yang dilakukan di tiga buah klinik swasta

di Seremban, Negeri Sembilan mendapati bahawa secara keseluruhannya menunjukkan bahawa hanya 19.4 peratus dari 206 responden berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh klinik swasta tersebut. Ini menunjukkan bahawa lebih 80 peratus pelanggan tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan.

Oleh itu, organisasi yang menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan perlulah memberikan penekanan dan kepentingan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan untuk memastikan semua pihak memperoleh matlamat (*goal*) dan pencapaian (*achievement*) yang telah ditetapkan.

### **Objektif Kajian**

Pelajar merupakan pelanggan utama bagi sesebuah institusi pendidikan. Maka, menjadi tanggungjawab institusi pendidikan tersebut untuk memastikan pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan. Begitu juga dengan Universiti Teknologi Malaysia (UTM), salah satu perkhidmatan yang ditawarkan kepada para pelajar adalah perkhidmatan kesihatan di Pusat Kesihatan UTM. Oleh itu, UTM perlu memastikan bahawa perkhidmatan kesihatan yang diberikan dapat memuaskan hati pelajar.

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh Pusat Kesihatan UTM. Kepuasan pelajar diukur dari aspek keberkesanan rawatan; kemudahan/fasiliti; adab interpersonal dan juga kebolehdapatan. Kepuasan pelajar dalam kajian ini merujuk kepada pelajar Fakulti Pendidikan peringkat siswazah dan pasca siswazah terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Pusat Kesihatan UTM.

### **Persoalan Kajian**

Persoalan dalam kajian ini dapat dirumuskan seperti berikut:

- i. Apakah tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti Perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM?

- ii. Adakah sama ada terdapat perbezaan tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap fasiliti yang disediakan berdasarkan jantina?
- iii. Adakah sama ada terdapat perbezaan di antara pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa Fakulti Pendidikan UTM dengan tahap kepuasan terhadap adab interpersonal di Pusat Kesihatan UTM?
- iv. Adakah sama ada terdapat perbezaan di antara program pengajian yang diikuti dengan tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kebolehdapatan?
- v. Adakah sama ada terdapat perbezaan tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap keberkesanan rawatan dengan kekerapan menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM?

### **Sorotan Penulisan**

Kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan merupakan dua aspek yang berbeza tetapi saling bergantung dan memerlukan antara satu sama lain. Terdapat banyak model yang telah direka dalam kedua-dua aspek ini yang mengandungi berbagai-bagai dimensi dan bahagian bagi menggambarkan hubungan dan perkaitan yang wujud. Dalam kajian ini, model-model berkaitan kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan seperti Model Makro (1994); Model Gronroos (1983); Model Harapan dan Persepsi Kualiti Perkhidmatan (1985) dan Model Kualiti Perkhidmatan (1990) digunakan untuk menjelaskan kajian yang dilakukan.

Teori asas kajian ini adalah berdasarkan kepada Model Gronroos (1983). Ini adalah kerana, Model Gronroos (1983) adalah model berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan objektif bagi kajian ini adalah untuk mengkaji perbezaan faktor demografi dengan kepuasan pelanggan seperti adab interpersonal, kemudahan/fasiliti, keberkesanan rawatan dan kebolehdapatan. Kesemua aspek kepuasan pelanggan bagi objektif kajian ini terdapat di dalam Model Gronroos (1983) iaitu kualiti teknikal dan kualiti *functional*. Selain itu, Model Gronroos (1983) juga jarang digunakan oleh penyelidik-penyelidik lepas sebagai model kajian mereka

dalam mengkaji kepuasan pelanggan. Disebabkan itu, adalah rasional sekiranya Model Gronroos (1983) dijadikan sebagai teori asas dalam kajian ini.

### **Model Gronroos (1983)**

Menurut Gronroos (1983), model ini ditentukan oleh pengalaman lepas pelanggan terhadap sesuatu perkhidmatan yang diterima olehnya. Pengalaman lepas pelanggan memainkan peranan utama dalam penentuan tahap kepuasan perkhidmatan yang diterimanya. Pandangan pelanggan dalam sesuatu perkhidmatan dibahagikan kepada dua bahagian iaitu:

i. Kualiti teknikal

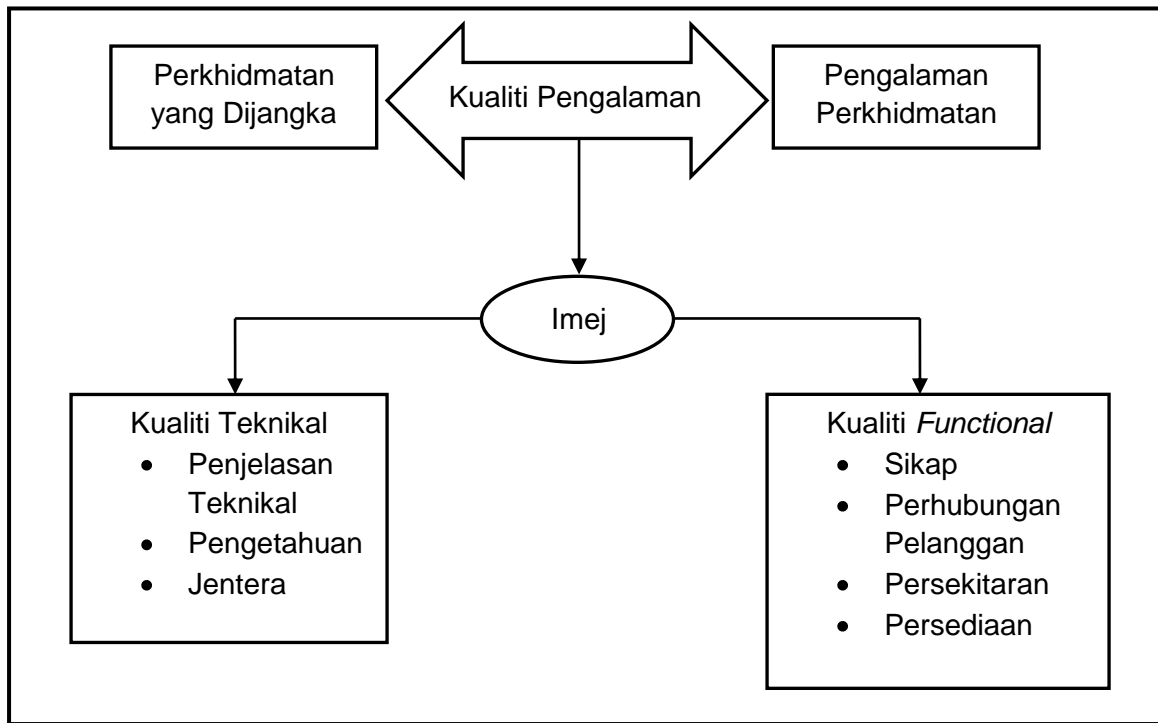
Kualiti teknikal merujuk kepada tujuan sebenar perniagaan yang dijalankan dengan hubungan terhadap satu sertaan dalam menyempurnakan operasi. Ianya berhubung dengan persoalan 'apa' yang telah disediakan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualiti teknikal dalam kajian ini bermaksud rawatan kesihatan oleh doktor dan fasiliti atau kemudahan yang disediakan.

ii. Kualiti *functional*

Kualiti *functional* pula adalah berhubung dengan bagaimana cara sesuatu perkhidmatan diberikan kepada pelanggan. Ianya merujuk kepada persoalan 'bagaimana'. Dalam kajian ini, kualiti *functional* merujuk kepada layanan dan sikap staf Pusat Kesihatan UTM terhadap pesakit, hubungan pesakit dengan staf Pusat Kesihatan UTM, persekitaran di dalam dan luar Pusat Kesihatan UTM dan masa pesakit menunggu untuk mendapatkan rawatan.

Menurut Rajah 1 di sebelah, Model Gronroos adalah berdasarkan pengalaman lepas dapat menentukan tahap kepuasan pelanggan. Apabila pengalaman dan peristiwa telah dilalui, barulah pengguna dapat menilai sama ada kepuasan memenuhi kehendak pelanggan atau pun tidak. Kedua-dua bahagian ini iaitu kualiti teknikal dan kualiti *functional* mengandungi aspek-aspek mencukupi dan bersesuaian dalam mengukur tahap kepuasan pelanggan kerana menandakan konsep apa perkhidmatan yang diberikan dan bagaimana perkhidmatan itu diberikan.

Tingkat kepuasan pelanggan diukur melalui pengalaman selepas menggunakan perkhidmatan. Oleh itu, kajian ini menggunakan Model Gronroos bagi mengukur tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan yang mendapatkan rawatan di Pusat Kesihatan UTM.



**Rajah 1 Model Gronroos**

(Sumber: Gronroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Marketing. 1st.Ed.* Boston, MA: Science Institute.)

### Pernyataan Masalah

Permasalahan dan pandangan yang sering diberikan oleh pesakit dan orang ramai dapat menggambarkan tahap kepuasan mereka terhadap mutu perkhidmatan di sesebuah klinik atau hospital. Tahap kepuasan ini menjadi kayu pengukur dalam menilai kualiti terhadap khidmat yang diberikan sama ada kepuasan itu berbentuk positif atau pun negatif. Melalui ini juga klinik dan hospital dapat melakukan penambahbaikan seperti meningkatkan mutu perkhidmatan dan menguruskan organisasi dengan lancar supaya kepuasan positif yang maksimum dapat disajikan kepada pesakit.

Pusat Kesihatan Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Skudai, Johor, ditubuhkan pada tahun 1972 bertujuan untuk menyediakan perkhidmatan berasaskan kesihatan kepada seluruh warga UTM. Perkhidmatan kesihatan ini memudahkan para pelajar dan staf UTM untuk mendapatkan rawatan bagi masalah kesihatan yang dihadapi. Ini bagi memastikan kesihatan dan kesejahteraan seluruh warga UTM terjamin dan terpelihara. Sejak mula ditubuhkan, Pusat Kesihatan UTM ini menjadi tempat rujukan utama kepada pelajar dan staf UTM yang memerlukan rawatan perubatan. Bilangan pesakit yang mendapatkan perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM ini semakin bertambah dari masa ke semasa selaras dengan pertambahan warga universiti. Sebagai sebuah pusat kesihatan yang menawarkan perkhidmatan kesihatan kepada warga kampus, seharusnya Pusat Kesihatan UTM ini memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan.

Namun begitu, rungutan dan kritikan daripada pelanggan masih menjadi isu yang tidak pernah surut. Ekoran daripada itu, penyelidik akan menjalankan satu kajian mengenai tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM, Skudai, Johor.

### **Kaedah Kajian**

Kajian yang akan dijalankan merupakan kajian kuantitatif untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan terhadap kualiti perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM. Terdapat dua jenis analisis yang data yang dilakukan dalam kajian ini iaitu analisis deskriptif dan analisis inferensi. Reka bentuk kajian adalah untuk melihat perbezaan faktor demografi dengan aspek keberkesanan rawatan, adab interpersonal, kemudahan/fasiliti dan kebolehdapatan.

Reka bentuk kajian seperti ini akan dapat memberi gambaran tentang perbezaan di antara faktor demografi dengan keberkesanan rawatan, adab interpersonal, kemudahan/fasiliti dan kebolehdapatan pelajar Fakulti Pendidikan UTM. Contohnya dari segi jantina. Adakah pelajar lelaki lebih berpuas hati dengan aspek kepuasan pelanggan berbanding pelajar wanita? Dengan melihat perbezaan ini, maka ia diharap dapat menilai tentang apa yang dikehendaki dan apa yang tidak dikehendaki oleh pelajar Fakulti Pendidikan terhadap perkhidmatan Pusat

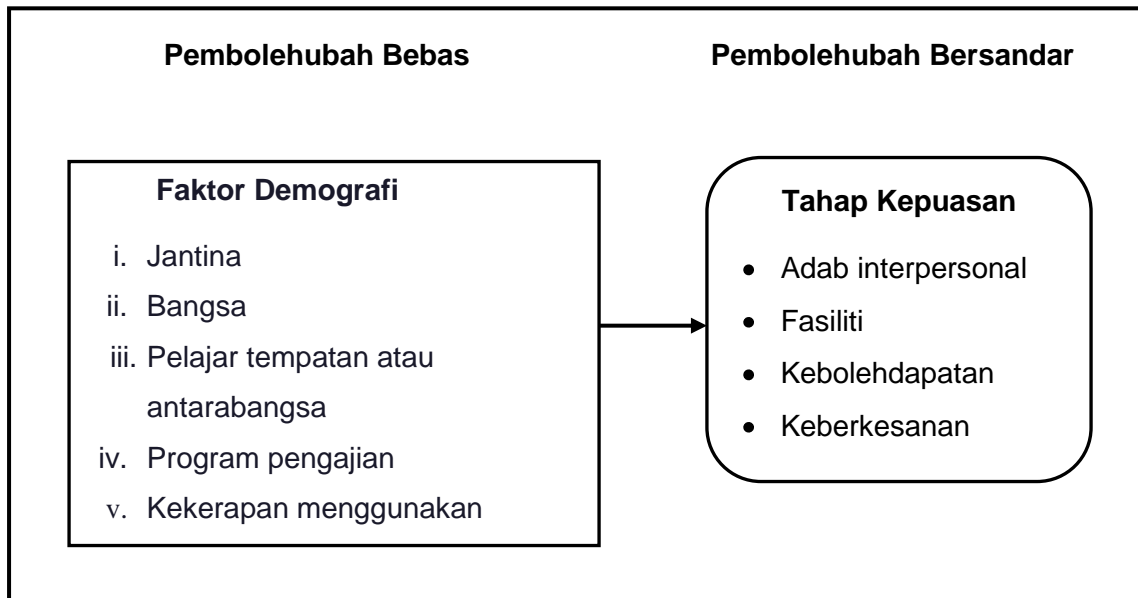
Kesihatan UTM. Selain itu, ia juga dapat membantu Pusat Kesihatan UTM untuk meningkatkan mutu perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

Populasi yang dipilih dalam kajian ini adalah pelajar Fakulti Pendidikan UTM yang pernah menggunakan perkhidmatan kesihatan di Pusat Kesihatan UTM sekurang-kurangnya sekali. Menurut sumber Pejabat Akademik dan Pejabat Dekan Fakulti Pendidikan UTM, populasi keseluruhan pelajar Fakulti Pendidikan UTM adalah seramai 2303 orang. Pemilihan sampel adalah berdasarkan pensampelan Krejcie dan Morgan (1970) iaitu seramai 331 orang dipilih sebagai responden. Soal selidik dijadikan sebagai instrumen kajian dengan menggunakan skala Likert dari 1 hingga 5. Kajian rintis dilakukan terhadap 20 orang responden dari fakulti selain Fakulti Pendidikan UTM dan kebolehppercayaan yang diperolehi adalah sebanyak 0.774.

Dalam kajian ini, terdapat dua pembolehubah yang digunakan iaitu pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Pembolehubah bebas adalah faktor demografi responden iaitu jantina, bangsa, pelajar tempatan atau pelajar antarabangsa, program pengajian yang diikuti serta kekerapan menggunakan Pusat Kesihatan UTM. Manakala pembolehubah bersandar pula ialah tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM. Tahap kepuasan ini diuji daripada segi adab interpersonal, fasiliti, kebolehdapatan dan keberkesanan rawatan seperti Rajah 2 di sebelah:

Berdasarkan Rajah 2 di bawah, penyelidik akan menjawab setiap objektif dan persoalan kajian iaitu melihat perbezaan di antara faktor demografi dengan tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM. Perbezaan antara faktor demografi dan tahap kepuasan pelanggan ini akan dianalisis bagi mendapatkan hasil atau dapatan terhadap kajian yang dilakukan.





**Rajah 2** Kerangka konsep kajian

### Jangkaan Dapatan

Penyelidik menjangkakan kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM berada di tahap yang sederhana secara keseluruhannya. Hasil daripada kajian rintis yang dijalankan, aspek kemudahan/fasiliti mempunyai skor min yang paling tinggi. Aspek ini berkemungkinan merupakan aspek yang paling banyak menyumbang kepada tahap kepuasan pelajar. Aspek jantina berkemungkinan mempunyai perbezaan yang signifikan dengan kemudahan/fasiliti yang disediakan di Pusat Kesihatan UTM. Jika dilihat dari aspek adab interpersonal pula, kemungkinan tidak terdapat perbezaan yang signifikan berdasarkan pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa. Selain itu juga, berkemungkinan aspek kebolehdapatan tidak mempengaruhi pelajar berdasarkan program pengajian kerana tiada perbezaan yang signifikan dijangkakan. Bagi perbezaan di antara aspek keberkesanan rawatan dengan kekerapan menggunakan Pusat Kesihatan UTM, penyelidik menjangkakan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kedua-duanya.

## **Perbincangan**

Berdasarkan fakta bahawa perkhidmatan kesihatan adalah salah satu perkara yang penting dalam kehidupan, maka penyelidik akan membuat kajian untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM. Hasil dari kajian ini akan dapat memberi jawapan terhadap persoalan yang dikaji. Pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar yang dikaji dari segi perbezaan diharap dapat meningkatkan meningkatkan mutu perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM pada masa akan datang di samping kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan akan bertambah.

## **Kesimpulan**

Dapatan kajian yang akan dilakukan diharap akan dapat menjadikan pelajar Fakulti Pendidikan UTM berpuas hati terhadap perkhidmatan yang disediakan di Pusat Kesihatan UTM. Ini akan dapat menarik lebih ramai lagi pelajar-pelajar dari fakulti lain untuk mendapatkan perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM. Kepuasan hati pelajar Fakulti Pendidikan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Pusat Kesihatan UTM adalah penting kerana mereka merupakan guru dan bakal guru yang akan mendidik anak bangsa. Apabila guru sihat maka tugas mendidik akan menjadi lebih proaktif.

## **Rujukan**

- Berry, L. Zeithmal, V. Dan Parasuraman, A. (1985). *Quality Counts in Service Too*. Business Horizons: May-June.
- Buttle, F. (1996). SERQUAL: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Gronroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Marketing*. 1st.Ed. Boston, MA: Science Institute.
- Haliza, Rizal, & Raja Jamaluddin (2003). Kajian Kepuasan Pelanggan di Kalangan Pesakit Klinik Swasta di Seremban, Negeri Sembilan. *Jurnal Kesihatan Masyarakat*, 9.

Haslinda Abu Bakar (2007). Kepuasan Pelajar Pacsa Ijazah Terhadap Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia. *Tesis Sarjana*. UTM.

Hom, W. (2000). *An Overview of Customer Satisfaction Models*. RP Group Proceedings 2000: California Community Colleges.

Ilgel, D. R. (1971). Satisfaction with performance as a function of the initial level of expectation and the deviation from expectation. *Journal of Organization Behaviour and Human Performance*. Vol 6. 345-361.

Kotler, P.S., & Armstrong, G. (1999). *"Principles of Marketing"*. 8<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research*. Educational and Psychological Measurement, 30. 607-610.

Ministry of Health, Malaysia (1990). *Quality Assurance: a problem solving approach*.